

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI  
DIRITTI DELL'INTERESSATO AL  
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**



**CENTRO SERVIZI DI  
CARTIGLIANO**

## Sommario

INTRODUZIONE .....	3
SCOPO .....	3
CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
SOGGETTI DESTINATARI .....	4
DEFINIZIONI .....	4
TIPOLOGIE DI DIRITTI ESERCITABILI DAI SOGGETTI INTERESSATI IN CONFORMITA' AL REG. UE 2016/679 .	5
Diritto di accesso (Art.15 GDPR) .....	5
Diritto di rettifica (Art.16 GDPR) .....	6
Diritto di cancellazione (Art.17 GDPR) .....	6
Diritto di limitazione del trattamento (Art.18 GDPR) .....	8
Diritto di portabilità dei dati (Art. 20 GDPR) .....	8
Diritto di opposizione al trattamento (Art. 21 GDPR) .....	9
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE INERENTI LA TUTELA DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO.....	9
Informazioni sui diritti dell'interessato .....	9
Richiesta chiarimenti e comunicazioni di servizio .....	10
Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'interessato.....	10
Tipologia di richieste di esercizio dei diritti.....	11
Limitazioni all'esercizio dei diritti .....	11
Diritto di accesso e di cancellazione .....	11
Diritto di rettifica.....	11
MODALITA' OPERATIVA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI .....	11

### Allegati:

- Allegato 1 - Diagramma di flusso di gestione delle richieste formali
- Allegato 2 - Modello di richiesta esercizio dei diritti – editabile

## INTRODUZIONE

La normativa contenuta nel Regolamento UE 2016/679 si propone di tutelare la riservatezza dei dati personali, per evitare che un uso non corretto di essi possa danneggiare o ledere le libertà fondamentali e la dignità personale di ognuno. Ciò è ancora più evidente nella realtà di una Pubblica Amministrazione che tratta quotidianamente una pluralità di dati dei cittadini: dati anagrafici, di recapito, di stato civile, dati fiscali, dati per attività socio assistenziali e di tutela dei minori, dati personali particolari, tutti necessari ai fini dello svolgimento delle attività di competenza e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'Ente. In particolare, le basi giuridiche che ne legittimano il trattamento da parte di autorità pubbliche possono essere, in via generale:

- a) il consenso dell'interessato;
- b) l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte;
- c) un obbligo derivante dalla legge o da un regolamento;
- d) la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato;
- e) l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

I trattamenti necessari all'erogazione delle prestazioni sono utilizzati dal personale dell'Ente nel rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e dei diritti dell'interessato (articoli da 12 a 22 del GDPR) e pertanto improntato a principi di legittimità, correttezza, liceità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati medesimi sono stati raccolti.

In tal senso l'Ente ha redatto la presente procedura al fine di garantire, secondo un processo standardizzato, la tutela dei diritti dell'interessato e la gestione delle richieste di esercizio degli stessi.

## SCOPO

Questo documento descrive le modalità operative adottate dall'Ente al fine di garantire la gestione, in maniera standardizzata e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR, delle richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato.

Nello specifico, si individuano le misure procedurali disposte dal Titolare del trattamento per permettere all'utente interessato di ottenere in qualsiasi momento informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali e nello specifico, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20 e 21 del Regolamento UE, sull'esercizio del diritto di:

- accedere ai dati personali ed ottenere la conferma dell'esistenza o meno degli stessi, conoscere l'indicazione dell'origine, delle finalità e delle modalità di trattamento;
- conoscere gli estremi identificativi dei responsabili del trattamento dei dati personali dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- chiederne l'aggiornamento o la rettifica;
- chiederne la cancellazione, in tutto o in parte, qualora applicabile e legittima;
- chiedere la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento UE;
- chiederne la trasmissione ad altro Titolare.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile a tutte le attività di trattamento dei dati personali svolte dall'Ente, con particolare riferimento alla gestione di tutti gli archivi/documenti cartacei e di tutti i sistemi informatici attraverso cui vengono trattati dati personali degli interessati, anche con il supporto di fornitori esterni.

Sono escluse dalla presente procedura le richieste di accesso relative a:

- Accesso documentale ai sensi del Legge n. 241/1990;
- Accesso civico ai sensi del D.lgs. 33/2013;
- Istanza di intervento del titolare del potere sostitutivo ai sensi del D.lgs. 33/2013.

## SOGGETTI DESTINATARI

I soggetti ai quali si rivolge il contenuto del presente documento sono:

- Titolare del Trattamento
- Referente Privacy dell'Ente o Privacy Manager (corrispondente alla figura del referente del DPO come individuato dal "Piano di protezione e modello organizzativo" dell'Ente)
- Autorizzati o designati al trattamento

## DEFINIZIONI

Per l'elenco completo, si rimanda all'art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679.

- **Dato personale:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile ("interessato"); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale (art. 4, punto 1).
- **Trattamento:** qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione (art. 4, punto 2).
- **Archivio:** qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia digitalizzato o meno, centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico (art. 4, punto 6).
- **Titolare del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri (art. 4, punto 7).
- **Referente Privacy o Privacy Manager:** la persona fisica delegata alla gestione interna delle policy di privacy, propone la stesura dei regolamenti sulla privacy e sul trattamento dati ed effettua e valuta controlli sugli stessi. Svolge funzioni di coordinamento e tiene i rapporti con il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO).

- **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):** la persona fisica individuata come Responsabile della protezione dei dati personali ai sensi del GDPR (in particolare artt. 37, 38, 39).
- **Autorizzato o designato al trattamento (Responsabile interno):** la persona fisica che, secondo l'organizzazione, ricopre un ruolo gestionale e di responsabilità all'interno dell'Ente e che determina specifiche modalità organizzative rispetto ad uno o più trattamenti.
- **Incaricato al trattamento:** la persona fisica, espressamente designata, che opera sotto l'autorità del titolare del trattamento, con specifici compiti e funzioni connessi al trattamento dei dati personali (art. 4, punto 10).
- **Responsabile del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento (art. 4, punto 8).
- **Violazione dei dati personali (Data Breach):** la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati (art. 4, punto 12).

## TIPOLOGIE DI DIRITTI ESERCITABILI DAI SOGGETTI INTERESSATI IN CONFORMITA' AL REG. UE 2016/679

### Diritto di accesso (Art.15 GDPR)

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di chiedere informazioni relativamente ai propri dati personali che vengono trattati ed il criterio alla base di tale trattamento.

Ai sensi dell'art. 15 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento conferma riguardo l'esistenza di trattamenti di dati personali che lo riguardano, e in caso affermativo, di accedere ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;
- le categorie di dati personali in questione;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- laddove possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto, oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati, per determinarne il periodo;
- qualora i dati non sono raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- qualora i dati personali siano trasferiti ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale, l'esistenza di adeguate garanzie di salvaguardia relative al trasferimento ai sensi dell'articolo 46 del Regolamento UE 679/2016;
- l'esistenza di un eventuale processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Infatti, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona. Tale diritto non si applica nel caso in cui la decisione:
  - sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento;
  - sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;

- si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Il Titolare del trattamento deve fornire una copia dei dati personali oggetto di trattamento all'interessato, eccetto nel caso in cui questo crei un danno ai diritti e alle libertà altrui.

Laddove l'interessato presenti la richiesta attraverso dispositivi elettronici, e salvo diversa indicazione dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico comune.

### Diritto di rettifica (Art.16 GDPR)

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di chiedere modifiche ai propri dati personali nel caso in cui l'interessato ritenga che tali dati personali non siano aggiornati o sufficientemente accurati. Ai sensi dell'art. 16 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo, tenendo conto delle finalità del trattamento. L'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'art. 16, dell'art. 17, paragrafo 1, e dell'art. 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

### Diritto di cancellazione (Art.17 GDPR)

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il Titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

- i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono state raccolti o altrimenti trattati;
- l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento.

L'interessato ha facoltà di revocare il consenso se:

- l'interessato si oppone al trattamento (ai sensi dell'articolo 21);
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione Europea o dallo Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- i dati personali appartengono ad un minore e il genitore che esercita la patria potestà ne richiede la cancellazione.

Laddove il Titolare del trattamento abbia reso pubblici dati personali e sia obbligato a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione, adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i Responsabili del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

I paragrafi 1 e 2 dell'art. 17 relativi al diritto di cancellazione del Regolamento UE 2016/679 che indicano i motivi addotti per chiedere la cancellazione **non si applicano** (art. 17, paragrafo 3) nella misura in cui il trattamento sia necessario:

- a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- b) per l'adempimento di un obbligo giuridico che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un

- compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'art. 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'art. 9, paragrafo 3; in particolare:  
 lettera h): il trattamento è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità, fatte salve le condizioni e le garanzie di cui al paragrafo 3;  
 lettera i): il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica, quali la protezione da gravi minacce per la salute a carattere transfrontaliero o la garanzia di parametri elevati di qualità e sicurezza dell'assistenza sanitaria e dei medicinali e dei dispositivi medici, sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri che prevede misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti e le libertà dell'interessato, in particolare il segreto professionale;
- d) a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento;
- e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

In proposito si elencano alcune delle materie **considerate di rilevante interesse pubblico** relative a trattamenti effettuati dall'Ente ricomprese nel art. 2-sexies, comma 2, del D.lgs. 196/2003 come integrato dal D.Lgs. 101/2018 tipiche dei trattamenti presso l'Ente:

- accesso a documenti amministrativi e accesso civico;
- tenuta degli atti e dei registri dello stato civile, delle anagrafi, delle liste elettorali, nonché rilascio di documenti di riconoscimento o cambiamento delle generalità;
- elettorato attivo e passivo;
- esercizio del mandato degli organi rappresentativi, ivi compresa la loro sospensione o il loro scioglimento, nonché l'accertamento delle cause di ineleggibilità, incompatibilità o di decadenza, ovvero di rimozione o sospensione da cariche pubbliche;
- attività dirette all'applicazione delle disposizioni in materia tributaria;
- attività di controllo e ispettive;
- concessione, liquidazione, modifica e revoca di benefici economici, agevolazioni, elargizioni, altri emolumenti e abilitazioni;
- rilascio e revoca di autorizzazioni o abilitazioni, concessione di patrocini, patronati e premi di rappresentanza, adesione a comitati d'onore e ammissione a cerimonie ed incontri istituzionali;
- rapporti tra i soggetti pubblici e gli enti del terzo settore;
- attività sanzionatorie e di tutela in sede amministrativa o giudiziaria;
- rapporti istituzionali con enti di culto, confessioni religiose e comunità religiose;
- attività socio-assistenziali a tutela dei minori e soggetti bisognosi, non autosufficienti e incapaci;
- attività amministrative e certificatorie correlate a quelle di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale;
- compiti del servizio sanitario nazionale e dei soggetti operanti in ambito sanitario, nonché compiti di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro e sicurezza e salute della popolazione, protezione civile, salvaguardia della vita e incolumità fisica;
- programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria, ivi incluse l'instaurazione, la gestione, la pianificazione e il controllo dei rapporti tra l'amministrazione ed i soggetti accreditati o convenzionati con il servizio sanitario nazionale;
- dipendenze, assistenza, integrazione sociale e diritti dei disabili;

- trattamenti effettuati a fini di archiviazione nel pubblico interesse o di ricerca storica, concernenti la conservazione, l'ordinamento e la comunicazione dei documenti detenuti negli archivi di Stato negli archivi storici degli enti pubblici, o in archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante, per fini di ricerca scientifica, nonché per fini statistici da parte di soggetti che fanno parte del sistema statistico nazionale (Sistan);
- instaurazione, gestione ed estinzione, di rapporti di lavoro di qualunque tipo, anche non retribuito o onorario, e di altre forme di impiego, materia sindacale, occupazione e collocamento obbligatorio, previdenza e assistenza, tutela delle minoranze e pari opportunità nell'ambito dei rapporti di lavoro, adempimento degli obblighi retributivi, fiscali e contabili, igiene e sicurezza del lavoro o di sicurezza o salute della popolazione, accertamento della responsabilità civile, disciplinare e contabile, attività ispettiva.

Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

### **Diritto di limitazione del trattamento (Art.18 GDPR)**

Questo diritto dà al cittadino la possibilità di chiedere che i propri dati personali conservati dall'Ente siano marcati per limitarne il trattamento in futuro.

Quindi i dati dovrebbero essere resi inaccessibili e non permettere ulteriori operazioni di trattamento.

I dati infine dovrebbero essere resi irraggiungibili anche al pubblico qualora ad esempio i dati trattati sono stati pubblicati su un sito web. Ai sensi dell'art. 18 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza dei dati personali;
- il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- benché il Titolare non ne ha più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- l'interessato si è opposto al trattamento (ai sensi dell'articolo 21), in attesa delle verifiche in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Se il trattamento è limitato, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'art. 16, dell'art. 17, paragrafo 1, e dell'art. 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

### **Diritto di portabilità dei dati (Art. 20 GDPR)**

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di chiedere il trasferimento dei propri dati personali. Il cittadino potrebbe chiedere che i propri dati personali gli siano restituiti o siano trasferiti a un altro



titolare.

Nel fare ciò, i dati personali devono essere forniti o trasferiti in un formato elettronico (.xlsx, .csv, .xml). Ai sensi dell'art. 20 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un Titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del trattamento cui li ha forniti qualora:

- il trattamento si basi sul consenso dell'interessato per una o più finalità specifiche, salvo il caso in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri disponga che l'interessato non può revocare il divieto di trattare categorie particolari di dati ex art. 9 par. 1;
- il trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto a cui è soggetto l'interessato o per prendere provvedimenti su richiesta dell'interessato prima di stipulare un contratto;

e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un Titolare del trattamento ad un altro, laddove risulti essere tecnicamente fattibile.

Il diritto alla portabilità dei dati non pregiudica il diritto di cancellazione.

Tale diritto non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito svolto nell'interesse pubblico o nell'esercizio di autorità pubbliche attribuite al Titolare.

Il diritto alla portabilità dei dati non pregiudica i diritti e le libertà altrui.

### **Diritto di opposizione al trattamento (Art. 21 GDPR)**

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di ritirare un consenso precedentemente concesso per il trattamento dei propri dati personali. La richiesta impone all'Ente di interrompere il trattamento dei dati personali basato sul consenso fornito in precedenza. Ai sensi dell'art. 21 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. Il Titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o ai fini statistici, l'interessato, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguardano, fatta eccezione se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di pubblico interesse.

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE INERENTI LA TUTELA DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Nel presente paragrafo sono descritte le modalità operative adottate dall'Ente per assicurare all'interessato l'esercizio dei propri diritti e si applicano a tutti i trattamenti definiti nel "Registro delle attività di Trattamento", secondo l'informativa fornita all'interessato e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR.

### **Informazioni sui diritti dell'interessato**

L'Ente ha predisposto una *Informativa generale*, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del

Regolamento UE 679/2016, relativa alle informazioni da fornire all'interessato in merito al trattamento dei propri dati personali.

Nell'informativa sono indicati:

- l'identità e i dati di contatto del Titolare del trattamento;
- i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (RDP/DPO);
- le finalità del trattamento e la sua base giuridica;
- gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
- i tempi di conservazione dei dati trattati o i criteri utilizzati per determinarli;
- le modalità di comunicazione e gestione dei dati;
- i diritti dell'interessato.

Tale informativa è stata pubblicata ed affissa in vari punti di accesso / sportelli in cui gli utenti dell'Ente possono accedere a prestazioni ed è stata pubblicata sul sito web istituzionale nell'apposita sezione del sito.

### Richiesta chiarimenti e comunicazioni di servizio

Durante l'espletamento delle attività istituzionali di erogazione dei servizi forniti dall'Ente, in particolare per tutte le attività che prevedono il trattamento dei dati personali, l'interessato può chiedere all'Ente stesso informazioni circa le modalità di trattamento e l'esercizio dei propri diritti dell'interessato, attraverso le seguenti modalità:

- **informazioni e chiarimenti verbali**, limitatamente alla fornitura di informazioni generiche sulle modalità di trattamento dei dati personali adottati dall'Ente e sulle modalità di esercizio dei diritti dell'Interessato, escludendo tassativamente la comunicazione di ogni altra tipologia di informazione;
- **informazioni e chiarimenti in forma scritta**, tramite i contatti e-mail, PEC, fax e di posta ordinaria riportati nell'informativa.

### Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'interessato

L'Interessato può inviare le richieste formali di esercizio dei propri diritti oppure segnalazione di presunte inottemperanze o violazioni tramite i canali di comunicazione cartacea ovvero elettronica descritti nel seguito.

**Richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'Interessato**, preferibilmente tramite modello di richiesta predisposto allo scopo e disponibile nella sezione Modulistica e/o nella sezione Privacy del sito web istituzionale (**allegato 2**), indirizzate al Titolare del Trattamento, per il tramite del Referente Privacy, da trasmettere per mezzo PEC istituzionale o a mezzo posta ordinaria al recapito istituzionale dell'Ente.

**Segnalazioni formali, in caso di presunta violazione dei dati o di immotivata ottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti**, da inviare tramite PEC al Responsabile della Protezione dei Dati, i cui dati di contatto sono disponibili nell'informativa pubblicata sul sito web istituzionale.

Si precisa che l'Ente ha predisposto la presente procedura per le richieste formali per assicurare il rispetto dei seguenti parametri qualitativi:

- Acquisizione delle richieste in data certa;
- Identificazione dell'Interessato richiedente;
- Non ricusabilità delle richieste;
- Tracciamento dei tempi di risposta da parte dell'Ente;
- Verifica del destinatario della documentazione prodotta in adempimento alle richieste.

## Tipologia di richieste di esercizio dei diritti

L'Interessato al trattamento dei dati personali, attraverso le forme di comunicazioni succitate, può esercitare i seguenti diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679:

- **Accesso ai dati personali** - (art. 15 del GDPR)
- **Richiesta di intervento sui dati** - (artt. 16-18 del GDPR)
- **Richiesta di limitazione del trattamento** (art. 18 del GDPR)
- **Richiesta di Portabilità dei dati** - (art. 20 del GDPR)
- **Opposizione al trattamento** - (art. 21 del GDPR)

## Limitazioni all'esercizio dei diritti

### Diritto di accesso e di cancellazione

La presente procedura non regola l'esercizio del diritto di accesso ai dati personali nei seguenti casi:

- Dati personali sottoposti a contitolarità per i quali l'Ente non ha competenza;
- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso l'Ente a seguito di:
  - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
  - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
  - anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente volti a rilevare l'identità dell'interessato;
- Dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di accesso, in base a specifiche norme di legge (es. dati riconducibili ai rapporti tra l'Ente e le Autorità Giudiziarie o di Polizia).

### Diritto di rettifica

La presente procedura non regola l'esercizio del diritto di rettifica/integrazione di dati personali relativi a:

- Dati sullo stato di salute riconducibili a prestazioni sanitarie;
- Dati anagrafici identificativi e di recapito acquisiti da fonti autoritative (es. anagrafe tributaria SOGEI);
- Dati personali non più disponibili presso l'Ente a seguito di:
  - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
  - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
  - anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente volti a rilevare l'identità dell'interessato.

## MODALITA' OPERATIVA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI

Il Titolare del trattamento, provvede alla gestione e all'espletamento delle richieste di esercizio dei diritti, secondo la presente procedura e nel rispetto del GDPR, per il tramite del Referente Privacy al quale sono affidati i compiti di supervisione e coordinamento di tutte le attività poste in atto dall'Ente. In particolare il monitoraggio delle tempistiche e dell'espletamento delle azioni necessarie ad adempiere alle richieste dell'Interessato.

Si precisa che:

- Il termine per ottemperare alla richiesta dell'Interessato è di 30 giorni e può essere prorogato di

ulteriori 60 giorni, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. In tal caso il Titolare, tramite il Responsabile di Area competente, informa l'interessato di tale proroga e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta al protocollo comunale.

- Le informazioni fornite dall'interessato ed eventuali comunicazioni e azioni intraprese sono gratuite.
- Se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare del trattamento può:
  - a) addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta; oppure
  - b) rifiutare di soddisfare la richiesta.

A seguito della ricezione della richiesta si procede alla verifica della legittimità della stessa, nonché della veridicità e completezza delle informazioni ricevute.

La richiesta viene valutata sulla base dei seguenti aspetti:

- valutazione dell'identificabilità del richiedente:
  - qualora la richiesta provenga direttamente dall'interessato, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato;
  - qualora la richiesta provenga da parte di un terzo a ciò delegato (incluso un familiare) dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità di chi presenta la richiesta, gli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato, la delega scritta e firmata dell'interessato (non necessaria in caso di genitore che esercita la potestà genitoriale su un minore, nel qual caso è richiesta documentazione che attesti il legame di parentela);
  - qualora la richiesta provenga da parte di un legale dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato, la richiesta su carta intestata del legale recante estremi necessari per la verifica dell'iscrizione all'albo del legale, il mandato conferito nell'ambito della sua professione o delega scritta e firmata dell'interessato.
- legittimità della richiesta: valutazione della presenza di eventuali condizioni ostative all'evasione della richiesta (es. impossibilità di cancellazione dei dati per motivi di ordine superiore, quali salute o sicurezza pubblica, etc.);
- veridicità della richiesta: valutazione dell'esistenza dei dati che riguardano l'interessato;
- completezza della richiesta: verifica che i dati ricevuti siano completi al fine di evadere la richiesta;

A seconda dell'esito della valutazione, la richiesta viene classificata in:

- **Evadibile:** la richiesta è legittima, completa e non ci sono elementi ostativi alla richiesta;
- **Ricusabile:** la richiesta non è legittima e sussistono motivazioni che portano a procedere a rigettare la richiesta dandone riscontro formale all'interessato;
- **Informazioni mancanti:** si procede con la richiesta formale di integrazione informazioni all'interessato.

Di seguito sono elencati i compiti dei vari soggetti che agiscono secondo il diagramma di flusso (**allegato 1**), nel rispetto di quanto previsto dal GDPR.

### Il Referente Privacy:

1. riceve ed identifica univocamente la richiesta di esercizio dei diritti, verifica la completezza della richiesta e la presenza di idoneo documento identificativo dell'Interessato;

2. valuta in maniera preliminare la congruità e la ricusabilità della richiesta, eventualmente chiedendo il parere di competenza al Responsabile Protezione Dati;
3. nel caso la richiesta di esercizio sia da ritenersi "*ricusabile*", fornisce tempestiva comunicazione all'Interessato ai riferimenti indicati nella richiesta;
4. nel caso in cui la richiesta di esercizio sia da ritenersi "*non ricusabile*", smista la richiesta al Responsabile di Area competente, per ottemperare a quanto richiesto dall'Interessato indicando i tempi massimi di risposta;
5. nel caso in cui più aree dell'Ente siano chiamate ad ottemperare alla richiesta, il Referente Privacy coordina le attività dei vari responsabili;
6. riceve la comunicazione di adempimento da parte del Responsabile interno nei termini previsti;
7. monitora circa il rispetto della tempistica per la conclusione dei procedimenti relativi alle istanze di esercizio dei diritti;
8. segnala al Titolare e al Responsabile Protezione Dati casi di immotivata inottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti;
9. comunica al Titolare e al Responsabile Protezione Dati ogni eventuale criticità rilevata nello svolgimento delle attività, segnalando eventuali violazioni dei dati riscontrate, per consentire il rapido espletamento degli obblighi di comunicazione al Garante per la tutela dei dati personali.

### **Il Responsabile della Protezione Dati (DRP/DPO)**

1. riceve le segnalazioni di immotivata inottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti o di presunta violazione dei dati;
2. fornisce supporto e consulenza al Referente Privacy e ai Responsabili di Area;
3. nel caso vengano riscontrate delle non conformità nel trattamento o una immotivata inottemperanza delle richieste di esercizio dei diritti, comunica al Titolare del trattamento le azioni correttive/migliorativi da adottare (e la relativa tempistica) per assicurare la tutela dei diritti dell'Interessato;
4. nel caso venga riscontrata una violazione dei dati, ne dà comunicazione al Responsabile di Area competente per l'attivazione del processo previsto dalla procedura "*Data Breach*";
5. coopera con il Referente Privacy per la revisione, adeguamento, miglioramento dei processi e delle attività afferenti alla tutela dei diritti dell'Interessato.

### **L'Autorizzato o designato al Trattamento (Responsabili di Area)**

1. riceve le richieste di esercizio dei diritti, pervenute dal Referente Privacy e ritenute "*non ricusabili*";
2. analizza le richieste e mette in atto tutte le azioni necessarie ad ottemperare alle stesse nelle tempistiche indicate dal Referente Privacy e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della richiesta al protocollo comunale;
3. comunica l'esito della richiesta all'Interessato, anche nel caso in cui la valutazione del Responsabile di Area si discosti da quella del Referente Privacy, e quindi ritenga "*ricusabile*" la richiesta. Detta comunicazione viene inviata anche al Reverente Privacy;
4. nel caso nell'esecuzione delle attività richieste riscontrasse la necessità di supporto circa le indicazioni del GDPR, inoltra richiesta di consulenza al Responsabile Protezione Dati;
5. nel caso in cui riscontri l'impossibilità oggettiva ad ottemperare alla richiesta o la necessità di tempi di risoluzione maggiori, comunica all'Interessato le motivazioni e le eventuali tempistiche. Detta comunicazione viene inviata anche al Reverente Privacy;
6. segnala al Titolare, al Referente Privacy e al Responsabile Protezione Dati ogni eventuale criticità rilevata nello svolgimento delle attività, segnalando eventuali violazioni dei dati riscontrate, per consentire il rapido espletamento degli obblighi di comunicazione al Garante per la tutela dei dati personali.

### **Archiviazione e Registro delle richieste di esercizio dei diritti**

Tutte le richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato, vengono individuate univocamente, registrate al Protocollo Informatico ed archiviate a cura del Referente Privacy.

E' istituito un registro delle richieste di esercizio dei diritti.

Il registro può essere tenuto sia in formato cartaceo sia informato elettronico.

Il Referente Privacy custodisce ed aggiorna il registro delle richieste di esercizio dei diritti, contenente almeno le seguenti informazioni:

- Data di ricevimento;
- Dati identificativi e recapiti dell'Interessato richiedente;
- Diritto esercitato;
- Descrizione sintetica dell'oggetto della richiesta;
- Esito della richiesta;
- Data di accettazione della richiesta;
- Data di comunicazione all'Interessato circa gli esiti della richiesta;
- Eventuali note e/o segnalazioni utili.